

SOFT SKILLS NA ENFERMAGEM DIGITAL: COMPETÊNCIAS HUMANAS QUE A TECNOLOGIA NÃO SUBSTITUI NO CUIDADO.

**Francisca Eliennay da Silva Maniçoba⁽²⁾; Francisca Elieide Gadelha da Silva⁽³⁾; Silva Luiz
Francisco Rodrigues Barbosa⁽⁴⁾; Maria Gabriella Chaves⁽⁵⁾; Francisco Fernando Pinheiro Leite⁽⁶⁾.**

⁽¹⁾ Trabalho desenvolvido no Programa de Iniciação Científica (PIC) da Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar - FACEP;

⁽²⁾ Estudante, Faculdade e Curso Evolução; Pau dos Ferros – RN; eliennaysilva4@gmail.com

⁽³⁾ Estudante, Faculdade e Curso Evolução; Pau dos Ferros – RN; elieidegadelha466@gmail.com

⁽⁴⁾ Estudante, Faculdade e Curso Evolução; Pau dos Ferros – RN; luizfranciscorodriguesbarbosa@gmail.com

⁽⁵⁾ Estudante, Faculdade e Curso Evolução; Pau dos Ferros – RN; gabriellachaves04@gmail.com

⁽⁶⁾ Docente. Mestre. Faculdade e Curso Evolução Alto Oeste Potiguar. prof.fernandopinheiro@gmail.com

PALAVRAS-CHAVE: Competências Profissionais, Tecnologia e Enfermagem.

INTRODUÇÃO

A transformação digital na área da saúde tem provocado mudanças significativas no processo de trabalho da enfermagem, especialmente com a inserção de prontuários eletrônicos, teleatendimento, inteligência artificial e ferramentas tecnológicas aplicadas ao cuidado Moura *et al.* (2026).

Essas mudanças vêm impactando diretamente a assistência prestada pelos profissionais, tornando os processos mais rápidos, organizados e eficientes dentro dos serviços de saúde. Entretanto, embora a tecnologia favoreça avanços importantes na qualidade da assistência, também desperta discussões relacionadas à manutenção da humanização no cuidado e à preservação das relações interpessoais entre profissionais e pacientes Quilezi *et al.* (2021).

O avanço tecnológico no ambiente hospitalar e nos demais níveis de atenção à saúde exige dos profissionais de enfermagem novas competências capazes de unir conhecimento técnico e habilidades humanas Izaguirres *et al.* (2022). Nesse contexto, observa-se que apenas o domínio das tecnologias não é suficiente para garantir uma assistência integral e humanizada, sendo necessário desenvolver capacidades emocionais e relacionais que fortaleçam o vínculo terapêutico e promovam acolhimento ao paciente Andrade *et al.* (2021).

As chamadas *soft skills* correspondem às habilidades comportamentais e socioemocionais relacionadas à comunicação, liderança, empatia, inteligência emocional, escuta ativa, trabalho em equipe, pensamento crítico e resolução de conflitos. Essas competências vêm sendo amplamente discutidas na enfermagem contemporânea devido à necessidade de um cuidado cada vez mais centrado no paciente, considerando não apenas aspectos biológicos, mas também emocionais, sociais e psicológicos envolvidos no processo saúde-doença Niveyro, Seeger e Parcianello, (2025).

Na enfermagem digital, as *soft skills* tornam-se essenciais para garantir uma assistência ética, humanizada e segura, mesmo diante da crescente automatização dos serviços de saúde. A presença da tecnologia não elimina a necessidade de acolhimento, sensibilidade e escuta qualificada, pois o cuidado em enfermagem permanece fundamentado nas relações humanas e na capacidade do profissional de compreender as necessidades individuais de cada paciente Roldão *et al.* (2025).

Estudos recentes apontam que a tecnologia não substitui aspectos subjetivos do cuidado, como empatia, vínculo terapêutico, sensibilidade emocional e comunicação humanizada. Mesmo com sistemas inteligentes e equipamentos avançados, o paciente continua necessitando de atenção, compreensão, segurança emocional e suporte psicológico durante o tratamento. Dessa forma, o enfermeiro possui papel indispensável na construção de uma assistência acolhedora e humanizada dentro do contexto tecnológico Silva e Peres, (2021).

Além disso, a comunicação efetiva entre profissionais, pacientes e familiares contribui diretamente para a segurança do cuidado, redução de falhas assistenciais e fortalecimento da confiança no ambiente de saúde. A habilidade de escutar, orientar e transmitir informações de forma clara e acolhedora torna-se essencial para melhorar a experiência do paciente diante das tecnologias digitais inseridas na assistência Vale *et al.* (2025).

Outro ponto importante refere-se à inteligência emocional dos profissionais de enfermagem frente às demandas da contemporaneidade. O ambiente hospitalar frequentemente expõe os trabalhadores a situações de pressão emocional, sofrimento, ansiedade e sobrecarga física e mental. Nesse sentido, competências como autocontrole, empatia, equilíbrio emocional e capacidade de adaptação tornam-se fundamentais para lidar com os desafios presentes no cenário tecnológico atual Drumond e Neves, (2025).

Assim, destaca que os enfermeiros trabalham em um ambiente digital, necessitando combinar competências técnicas com características humanas, e que as habilidades socioemocionais são essenciais para um cuidado integral, possibilitando uma assistência mais humanizada e qualificada. Portanto, este estudo tem como objetivo discutir as habilidades socioemocionais na enfermagem digital, destacando as competências humanas que nunca serão reproduzidas pela tecnologia no cuidado.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

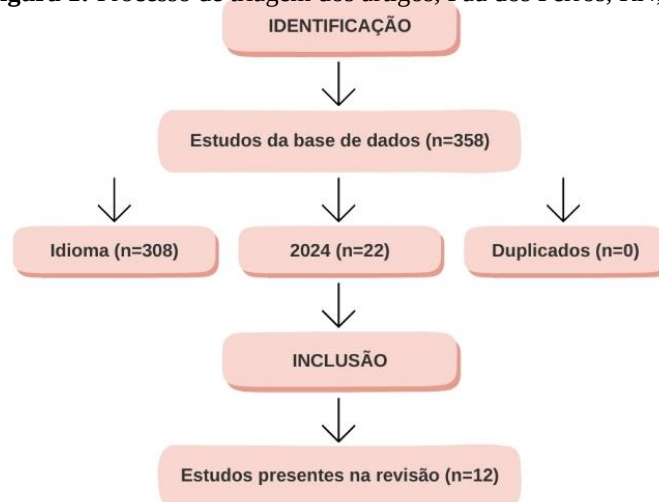
Este estudo caracteriza-se como uma Revisão Integrativa da Literatura, delineada para sintetizar o conhecimento científico produzido sobre a *soft skills* na enfermagem digital:

competências humanas que a tecnologia não substitui no cuidado. A escolha por este tipo de revisão justifica-se pela sua capacidade de reunir, analisar e sintetizar resultados de pesquisas independentes, proporcionando uma compreensão abrangente do fenômeno estudado.

A busca por estudos foi realizada nas bases de dado eletrônica reconhecida na área da saúde, SciELO (Scientific Electronic Library Online). As palavras-chave e descritores utilizados, incluíram: Competências Profissionais, Tecnologia e Enfermagem. E seus respectivos termos em inglês e espanhol. A estratégia de busca detalhada foi adaptada para cada base de dados, considerando suas especificidades de indexação.

O processo de seleção dos estudos seguiu as etapas de identificação, triagem e inclusão, conforme ilustrado no fluxograma de seleção (Figura 1), abaixo:

Figura 1: Processo de triagem dos artigos, Pau dos Ferros, RN, 2026.



Fonte: Elaborado pelos autores (2026)

Inicialmente, foram identificados 358 estudos nas bases de dados. Na etapa de triagem, 341 estudos foram excluídos por não atenderem aos critérios de idioma (português). Dos estudos restantes, 17 foram considerados dentro do período de publicação de 2024. Após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão e análise de elegibilidade, 12 artigos foram selecionados para compor a revisão integrativa. Os artigos selecionados foram lidos na íntegra para uma análise mais aprofundada.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos estudos evidenciou que a incorporação das tecnologias digitais na enfermagem promove benefícios importantes para a assistência, como maior agilidade nos processos, melhoria na organização dos serviços, redução de falhas e otimização da comunicação entre as equipes de saúde. Entretanto, os estudos também demonstraram que a modernização tecnológica traz desafios relacionados à manutenção da humanização no cuidado, principalmente no que se refere às relações interpessoais entre profissionais e pacientes Moura *et al.* (2026).

Entre as principais *soft skills* identificadas nos estudos destacam-se a empatia, comunicação efetiva, inteligência emocional, liderança, escuta qualificada, ética profissional, trabalho em equipe e capacidade de resolução de conflitos. Essas competências foram apontadas como essenciais para fortalecer o cuidado humanizado e promover relações mais acolhedoras no ambiente hospitalar e nos demais serviços de saúde Quilezi *et al.* (2021)

Os estudos analisados demonstraram que, mesmo diante da presença constante das tecnologias digitais, o cuidado em enfermagem continua sendo essencialmente humano. A assistência prestada pelo enfermeiro envolve não apenas procedimentos técnicos, mas também acolhimento, compreensão, sensibilidade e suporte emocional aos pacientes e familiares durante momentos de fragilidade física e psicológica Izaguirres *et al.* (2022).

A empatia foi apontada como uma das habilidades mais relevantes no contexto da enfermagem digital, pois possibilita ao profissional compreender sentimentos, inseguranças, medos e necessidades emocionais dos pacientes. A construção de vínculos terapêuticos favorece maior confiança no atendimento e contribui significativamente para a qualidade da assistência prestada Andrade *et al.* (2021).

A comunicação também se destacou como competência indispensável no cenário tecnológico contemporâneo. O uso das tecnologias em saúde, quando associado a uma comunicação clara, acolhedora e eficiente, contribui para redução de erros assistenciais, fortalecimento da segurança do paciente e melhoria da experiência do cuidado. Além disso, a comunicação efetiva favorece a integração multiprofissional e melhora o relacionamento entre equipe, paciente e família Niveyro, Seeger e Parcianello, (2025).

Outro aspecto relevante identificado nos estudos refere-se à inteligência emocional dos profissionais de enfermagem. O ambiente hospitalar frequentemente apresenta situações de sofrimento, pressão emocional, ansiedade, sobrecarga física e mental, exigindo do enfermeiro equilíbrio emocional e capacidade de adaptação diante dos desafios cotidianos. Dessa forma, habilidades como autocontrole, resiliência e manejo emocional tornam-se fundamentais para a atuação profissional Roldão *et al.* (2025).

A liderança também foi amplamente abordada nos artigos analisados, sendo considerada uma competência indispensável para o enfermeiro contemporâneo. Os profissionais precisam adaptar-se constantemente às inovações tecnológicas sem perder a essência do cuidado humanizado. Nesse contexto, a liderança contribui para organização da equipe, tomada de decisões, resolução de conflitos e fortalecimento das relações interpessoais dentro do ambiente de trabalho Silva e Peres, (2021).

Além disso, os estudos reforçam que as tecnologias devem ser utilizadas como ferramentas de apoio ao cuidado e não como substitutas das relações humanas. Embora equipamentos modernos e sistemas informatizados sejam essenciais para otimização dos serviços, atitudes como acolhimento, escuta ativa, ética, sensibilidade e respeito permanecem indispensáveis na assistência de enfermagem Vale *et al.* (2025).

Dessa forma, destaca-se a necessidade de fortalecimento das competências socioemocionais durante a formação acadêmica e educação permanente dos profissionais de enfermagem. O desenvolvimento das *soft skills* contribui para uma prática assistencial mais segura, humanizada e alinhada às necessidades da sociedade contemporânea Drumond e Neves, (2025).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no que foi apresentado, conclui-se que a tecnologia transforma e amplia as possibilidades de cuidado na enfermagem, sem remover ou sublimar o papel das competências humanas. As *Soft Skills* definidas por comunicação, empatia, pensamento crítico, ética e trabalho em equipe ainda dominam o cerne da prática profissional e não são intercambiáveis

Na enfermagem digital, os recursos tecnológicos não são processos independentes e dependem inteiramente da mediação do talento humano para dados, diagnósticos e procedimentos, a fim de se tornarem, de forma efetiva, um cuidado abrangente, seguro e humanizado. Esta é a habilidade de relacionar, de compreender subjetividades, de tomar decisões em equivalência racional e em conformidade com valores e com base na realidade de cada paciente são habilidades que nenhum sistema ou máquina jamais conseguirá reproduzir.

Assim, pode-se ver que o maior desafio atual é promover uma formação e uma prática capazes de harmonizar os conhecimentos técnico científicos, os conhecimentos digitais e o desenvolvimento socioemocional. Compreenda que toda a tecnologia do mundo não substitui o contato humano, e que ela é um diferencial em suas capacidades associado ao cuidado. A

enfermagem, unida a essas habilidades, garante que a inovação esteja sempre a serviço do sujeito, mantendo sua essência e relevância social, independentemente do avanço tecnológico.

REFERÊNCIAS

MOURA, Talita Helena Monteiro de; ARAGÃO, Brunna Francisca de Farias; MACHIAVELLI, Josiane Lemos; VAZ, Débora Rodrigues. Educação em saúde na era digital: desafios e perspectivas para a literacia digital e formação profissional no SUS. **Aracê**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. e12284, 2026. DOI: 10.56238/arev8n2-105. Acesso em: 22 maio 2026.

QUILEZI, Fernando Alberto *et al.* A transformação digital na saúde: impactos da inteligência artificial e da telemedicina na assistência ao paciente. **Revista de Geopolítica**, [S. l.], v. 16, n. 5, p. e952, 2025. DOI: 10.56238/revgeov16n5-139. Acesso em: 22 maio 2026.

IZAGUIRRES, A. de L.; SILVA, C. B. da; LIMA, A. A. A.; PAZ, A. A. Formação profissional da enfermagem para aprimoramento de competências: revisão integrativa. **Revista Recien**, [S. l.], v. 12, n. 38, p. 183-193, 2022. DOI: 10.24276/rrecien2022.12.38.183-193. Acesso em: 22 maio 2026.

PADRINI-ANDRADE, Lucio *et al.* Competências em informática necessárias ao enfermeiro no contexto hospitalar: revisão integrativa. **Journal of Health Informatics**, Brasil, v. 13, n. 4, 2021. Disponível em: <https://jhi.sbis.org.br/index.php/jhi-sbis/article/view/893>. Acesso em: 22 maio 2026.

NIVEYRO, I. Souto; SEEGER, A. C. Lorenzi; PARCIANELLO, J. da Silva. O impacto das soft skills e da metodologia FOIL na formação de gestores de projetos. **Revista Brasileira de Ontopsicologia**, [S. l.], v. 5, n. 7, p. 90-103, 2025. DOI: 10.18815/revbo.v5i07.120. Acesso em: 22 maio 2026.

ROLDÃO, Guilherme Pereira Matta; TOLEDO, Cristina da Cunha; ALMEIDA, Daniel Cauê de; SILVA, Keila Pereira da. A percepção dos(as) enfermeiros(as) em cargos de liderança, em um hospital escola localizado na região Sul Fluminense do Estado do RJ, acerca da sua prática gerencial. **Revista Saber Digital**, [S. l.], v. 18, n. 2, p. e20251810, 2025. DOI: 10.24859/SaberDigital.2025v18n2.1735. Acesso em: 22 maio 2026.

SILVA, Adriana Dias; PERES, Maria Angélica Almeida. Acolhimento como tecnologia do cuidado emancipatório em Centros de Atenção Psicossocial. **Revista Enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 1, p. e62626, 2021. DOI: 10.12957/reuerj.2021.62626. Acesso em: 22 maio 2026.

VALE, Paulla Rosane Moura do *et al.* Telessaúde na atenção primária entre mediações digitais e cuidado humanizado. **Aracê**, [S. l.], v. 7, n. 6, p. 34745-34763, 2025. DOI: 10.56238/arev7n6-329. Acesso em: 22 maio 2026.

DRUMOND, Gleici Lenni Gonçalves; NEVES, Keila do Carmo. Síndrome de burnout em enfermeiros do centro cirúrgico: desafios e implicações para a prática. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 83-102, 2025. DOI: 10.51891/rease.v1i1.22983. Acesso em: 22 maio 2026.

VI Congresso Nacional de Pesquisa e Extensão
em Ciências Sociais, Humanas e da Saúde

25 a 29 de Maio

2026

